



ZTE终端用户在线升级操作指导

2012 - 05

Bringing you closer

目录

- 1、什么是终端软件在线升级
- 2、在线升级的作用
- 3、推广对象和机型
- 4、客户端的安装与卸载
- 5、在线升级操作指导介绍
- 6、FAQ

1、什么是终端软件在线升级

- 终端软件在线升级客户端是以中兴智能手机用户为主，为提升用户体验专门提供给用户自助升级的一种服务。该客户端支持同版本升级和低版本向高版本的升级。支持在Windows XP /VISTA /WIN7 32和64位系统下运行。
- 具体实现原理：
PC机与数据线连接中兴手机后，客户端会自动检索服务器并判断版本升级是否需升级，然后下载升级包并实现自动升级的过程。



2、在线升级的作用

- 使用终端软件在线升级客户端后：

- 1) 终端用户可以**不用将机器返厂维修**，直接从中兴官网 <http://www.zte.com.cn> 下载客户端软件就能实现自助升级；
- 2) 客户端支持同版本和低版本向高版本的自助更新，用户可以自行**Review**和修复智能手机软件**BUG**，实时保持最新版本。
- 3) 只需联网就能实现在线升级，**节约**查找和维修代理**维修时间和费用**。
- 4) 无需再上论坛寻找官方版本和驱动、平台的下载....

3、推广对象和机型

- 目前国内支持在线升级的中兴机型有：

V880、N880 、 V9、V9E、X850、N700、N760、N880S、
V960 、V880+、N606、N600+、N600、N788、N960、V9C、
N780、V9A、V852、V788D、V889D、U812、U960s、V881 、
N880E 、U880E 、N780 、U880S 、U805 。

U812和U960S的操作方式请详见26页的[FAQ](#)。

U880E的操作方式请详见27页的[FAQ](#)。

U880S和U805的操作方式请详见28页的[FAQ](#)。

试点阶段其他机型暂未开放、我们会在后期中增加更多ZTE终端发货机型的支持。敬请关注！

■ 怎样下载客户端？

国内终端用户可通过访问中兴官网中文版

(<http://www.zte.com.cn/>) →技术支持 →手机服务支持 →请选择产品型号中→选择机型→ 下载获取。



1. 服务支持→手机服务支持

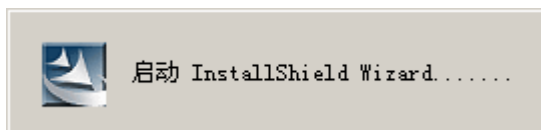


2. 选择支持机型

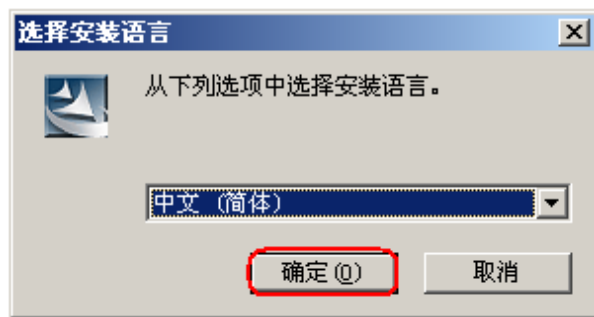
4、客户端的安装与卸载

■ 一、安装客户端

(1) 双击运行中兴官网下载的客户端软件XXXXSetup.exe，提示“启动 InstallShield Wizard.....”

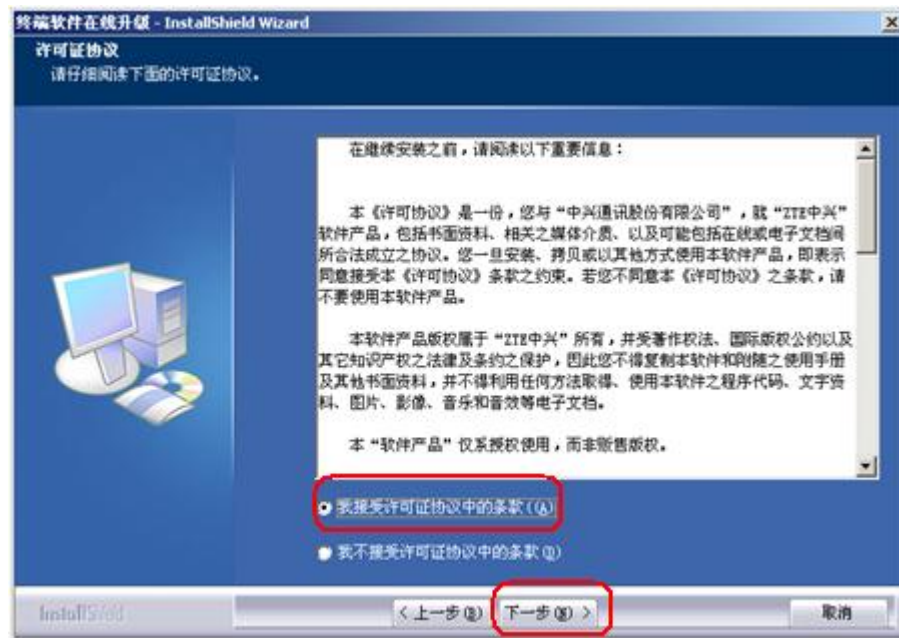
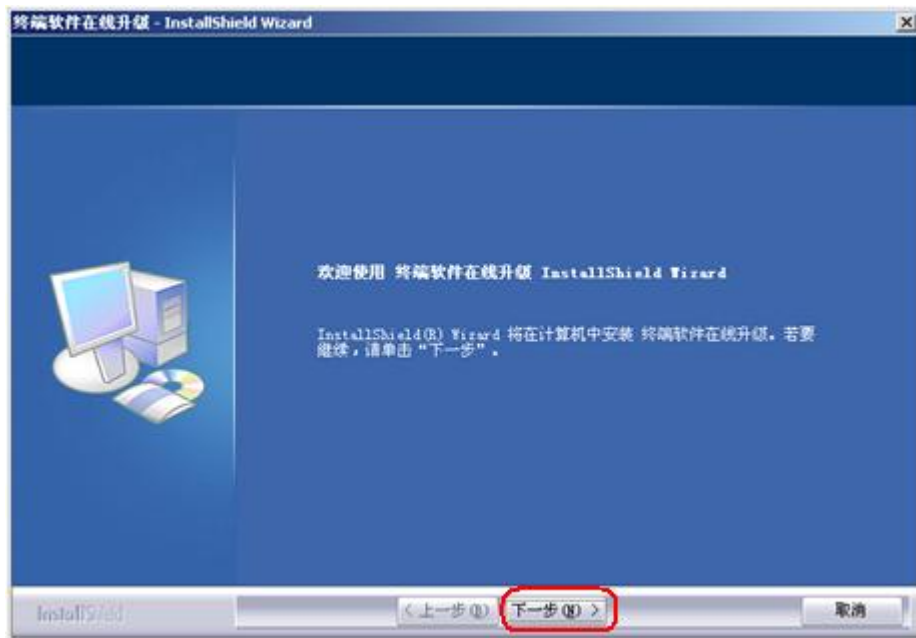


(2) 选择安装语言（默认安装为中文简体，可选英语），然后点击“确定”，提示如下：



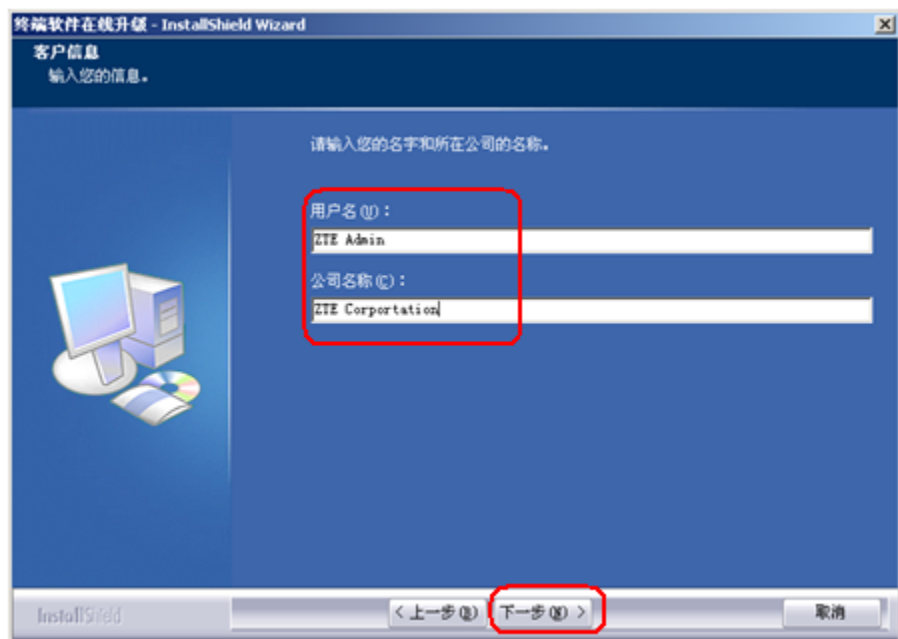
客户端的安装与卸载

(3) 点击“下一步”，选择“我接受许可协议中的条款”，然后点击“下一步”



客户端的安装与卸载

(4) 输入“用户名”和“公司名称”（如无公司可输任意数字）后，点击“下一步”出现安装路径（默认安装在C:\Program Files\目录下），然后点击“下一步”

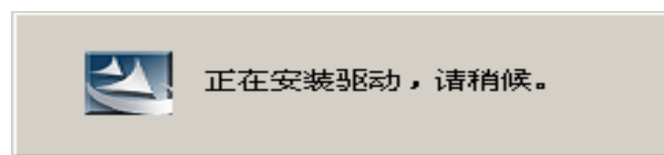


客户端的安装与卸载

(5) 选择“安装”，自动进行安装。



(6) 安装过程中会自动加载驱动，至此客户端安装结束。



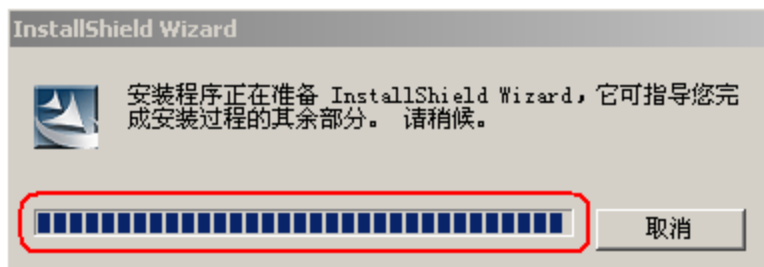
4、客户端的安装与卸载

■ 二、客户端的卸载

(1) 点击Windows桌面的“开始” → “所有程序” → “终端软件在线升级” → “卸载终端软件在线升级系统”



(2) 提示“是否要完全除去所选应用程序及其所有功能？”，选择“是”进入程序卸载



客户端的安装与卸载

(3) 客户端的卸载完成，点击“完成”退出。



5、在线升级操作指导介绍

- 一、在线升级所需的环境
- PC上安装和运行自助服务系统的配置要求和系统正常工作的外围条件：

类型	必备条件
PC配置要求	1.至少500M的磁盘空间 2.必须为以下一种操作系统 ✓Windows Vista 32位和64位版本 ✓Windows XP 32位和64位版本 ✓Windows 7 32位和64位版本 3.PC上具有USB接口
外围条件	1.必须为ZTE中兴的终端设备 2.设备能够映射出端口，并具有合法的IMEI（ESN/MEID）号 3.能够连接因特网 4.升级所需的数据线（USB充电连接线）

【注意】：

- ① 如果检测结果提示没有找到设备，请检查设备与PC是否正确连接，设备是否在设备管理器中映射出了端口。
- ② 有些终端设备通过USB连接上PC以后，可能会等待数秒才能映射出端口。

5、在线升级操作指导介绍




■ 二、升级前注意事项【**重要提醒，请您仔细阅读**】

- (1) 升级操作将会清除用户数据，建议用户进行在线升级前先将机身资料同步至PC备份或通过SD卡备份机身资料；
- (2) 第三方软件无法通过备份保留，升级前请自行备份好APK程序安装包，软件升级后需要重新安装；
- (3) 软件升级前请确保电池电量充足(2格以上)，若手机电量不足请先将手机充电，直到电量充足；
- (4) 只支持同一运营商下的同版本和环节下低版本向高版本的升级，不允许对其他运营商的固件升级。
- (5) 智能终端产品的在线升级，需要按**开机键+音量下侧键**进入FTM模式下（在P18及FAQ有详细介绍）
- (6) 升级过程中，如因操作不当导致终端不开机，请及时联系中兴售后服务网点处理。

5、在线升级操作指导介绍

■ 三、具体操作步骤：

- (1) 双击桌面快捷图标  启动系统，弹出初始化界面，此阶段软件将进行一些初始化操作，如图：



【注意】：

如果用户使用代理服务器上网，首次启动本软件时，会有1-2分钟的系统初始化过程，请用户耐心等待。这是因为本软件需要时间来检测用户PC的网络环境。进入系统后用户正确配置代理服务器后，以后软件就会正常运行。

5、在线升级操作指导介绍

(2) 进入系统主界面，首先会自动检索网络。如果系统网络畅通，界面提示“检测网络成功”，反之提示“检测网络失败”，失败请用户参照[FAQ排查网络是否设置了代理服务器](#)。



检测网络成功界面



检测网络失败界面

5、在线升级操作指导介绍

(3) 将手机关机后，**长按音量下侧键**，同时按开机键2秒进入FTM模式（以智能手机V880为例，供参考）。通过USB数据线，将手机与电脑相连接。

备注：FTM: Factory Test Mode，智能手机的一种工作模式。



5、在线升级操作指导介绍

(4) 进入FTM模式后，会读取到机型和版本信息，然后点“升级”（左图所示）。手机在线升级支持同版本和低版本向高版本的升级，但不允许对其他运营商的固件升级。如联通V880→英国Blade，不可互升！！（右图所示）：



设备型号: V880
设备制式: MT-WCDMA
固件版本: UNI_CN_V8801.1X
检索结果: 已是最新, 是否同版本升级



设备型号: San Francisco
设备制式: MT-WCDMA
固件版本: ZTE_BLADEV1.0.0BXX
检索结果: 没有可用的升级包

5、在线升级操作指导介绍

(5) 点击“升级”按钮，进入升级界面。进度条提示“正在准备升级包”，然后自动进行下载。下载所需时间以用户实际网络带宽情况为主，请耐心等待！



5、在线升级操作指导介绍

(6) 升级包下载完成后，系统自动进入升级阶段。根据电脑配置的不同，固件在本地电脑上，更新用时约为2分钟



5、在线升级操作指导介绍

(7) 固件更新完成之后，将提示“设备固件升级成功，可以移除设备”，升级结束。如果升级失败，则会提示“设备版本升级失败”，请尝试“重新升级”。



升级成功截图



升级失败截图

FAQ

Q: 代理浏览器设置和排查方法:

A: 对于使用代理服务器上网的用户, 终端软件在线升级系统提供了代理服务器熟悉设置功能, 具体设置方法如下:

1) 右击任务栏下的系统托盘图标, 右击选择“设置代理”选项, 界面如下图所示:



2). 系统弹出“代理设置”界面，如果**用户没有使用代理获得网络服务**，“代理设置”页面内容可以忽略。



代理设置

获得IE代理

☐ 代理设置

代理类型 代理端口

代理地址

☐ 用户验证

用户名 密码

确定 取消 应用

3). 如果PC是**采用代理服务器**获得网络服务的，用户可以通过点击“获取IE代理”按钮，自动进行代理设置，如图所示：



注意事项：

- ① 如果使用的代理服务器不需要验证身份，直接点击“确定”按钮，完成代理设置。
- ② 如果使用代理服务器需要验证身份，选中“用户验证”，并填入合法的用户名、密码；然后点击“确定”按钮，完成代理设置。

■ Q: 其它智能机如何进入FTM模式?

A: (1) 智能手机机进入FTM模式的方法与V880相同, 您只需**长按音量下侧键**, 然后按开机键2秒即可进入FTM模式。如:

V880、N880 、 V9、V9E、X850、N700、N760、N880S、
V960 、 V880+、N606、N600+、N600、N788、N960、V9C、
N780、V852、V788D、V889D、V881、 N880E 、 N780

(2) U960s、U812、U880E 、 **U880S和U805**操作注意参见下一页说明。

■ Q: U960S和U812操作注意事项

A:

第一步：开启在线升级。

第二步：不带电池插入U960s（按Home键）或者U812（按音量+键），手机进入蓝屏模式并自动开始信息采集。（采集的操作不能反复进行，如果电脑未安装过驱动，系统需要安装驱动，第一次安装驱动可能会导致信息采集异常。请在出现异常情况后将手机拔除，重启在线升级系统后从第一步重新开始。）

第三步：点击升级，进行下载升级包进行升级。升级完成后拔除手机。虽然信息采集和升级过程中，手机一直都处于蓝屏模式，但是已经做过信息采集的手机已经不是初始状态，此时已经不能再做信息采集的操作，如果要重新采集或者升级的话，请务必将手机拔除从第二部重新开始操作。

注意事项：

- 1.U960s不支持一次插入后反复采集，每次采集时需要被采集的手机是新插入的设备。
- 2.第一次安装驱动可能会导致信息采集异常。请在出现异常情况后将手机拔除，重启在线升级系统后从第一步重新开始。

■ Q: U880E操作注意事项

A: 该机型仅支持XP中英文系统

第一步：开启在线升级。

第二步：不带电池插入U880E（按音量+键），手机进入蓝屏模式并自动开始信息采集。（采集的操作不能反复进行）（如果电脑未安装过驱动，系统需要安装驱动，第一次安装驱动可能会导致信息采集异常。请在出现异常情况后将手机拔除，重启在线升级系统后从第一步重新开始。）

第三步：点击升级，进行下载升级包进行升级。升级完成后拔除手机。虽然信息采集和升级过程中，手机一直都处于蓝屏模式，但是已经做过信息采集的手机已经不是初始状态，此时已经不能再做信息采集的操作，如果要重新采集或者升级的话，请务必将手机拔除从第二步重新开始操作。

注意事项：

- 1.U880E不支持一次插入后反复采集，每次采集时需要被采集的手机是新插入的设备。
- 2.第一次安装驱动可能会导致信息采集异常。请在出现异常情况后将手机拔除，重启在线升级系统后从第一步重新开始。
- 3.如果在采集的时候出现异常（如：手机出现花屏），不能继续升级，需要从第二步重新开始做采集。

■ Q: U880S和U805操作注意事项

A: 仅支持XP中英文系统

第一步：开启在线升级。

第二步：不带电池插入手机（按 ‘HOME’键），手机进入蓝屏模式并自动开始信息采集。（采集的操作不能反复进行）

（如果电脑未安装过驱动，系统需要安装驱动，第一次安装驱动可能会导致信息采集异常。请在出现异常情况后将手机拔除，重启在线升级系统后从第一步重新开始。）

第三步：点击升级，进行下载升级包进行升级。升级完成后拔除手机。

虽然信息采集和升级过程中，手机一直都处于蓝屏模式，但是已经做过信息采集的手机已经不是初始状态，此时已经不能再做信息采集的操作，如果要重新采集或者升级的话，请务必将手机拔除从第二部重新开始操作。

注意事项：

- 1.不支持一次插入后反复采集，每次采集时需要手机是新插入的设备。
- 2.第一次安装驱动可能会导致信息采集异常。请在出现异常情况后将手机拔除，重启在线升级系统后从第一步重新开始。
- 3.如果在采集的时候出现异常（如：手机出现花屏），不能继续升级，需要从第二步重新开始做采集。

ZTE中兴

Thanks!

Bringing you closer